

3085-5624

Eixo Temático 2 - Informação, Comunicação e Processos Tecnológicos

O JORNAL INSTITUCIONAL COMO INSTRUMENTO DE MEMÓRIA: A INFORMAÇÃO NO PROCESSO HISTÓRICO DA CULTURA ORGANIZACIONAL**THE INSTITUTIONAL NEWSPAPER AS AN INSTRUMENT OF MEMORY: INFORMATION IN THE HISTORICAL PROCESS OF ORGANIZATIONAL CULTURE**

Edna Carvalho da Cunha – Universidade Federal de Alagoas (UFAL),
ednajornalista@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-5510-7890>

Magnólia Rejane Andrade dos Santos – Universidade Federal de Alagoas (UFAL),
magnolia@pq.cnpq.br, <https://orcid.org/0000-0003-5272-441X>

Modalidade: Trabalho completo

Resumo: O jornal institucional é um instrumento de comunicação cujo objetivo principal é levar informações ao público interno de uma instituição, divulgando informações sobre os serviços, eventos e ações que envolvem a empresa. Esses jornais podem ser impressos ou virtuais e alguns são explorados em multiplataformas. O presente trabalho foi fruto de pesquisa realizada no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas. A pesquisa analisou o jornal não só como veículo de comunicação, mas também como instrumento de memória.

Palavras-chave: jornal institucional; Ciência da Informação; memória.

Abstract: *An institutional newspaper is a communication tool whose main objective is to convey information to an institution's internal audience, disseminating information about the company's services, events, and initiatives. These newspapers can be printed or online, and some are distributed across multiple platforms. This work is the result of research conducted in the Postgraduate Program in Information Science at the Federal University of Alagoas. The research analyzed the newspaper not only as a communication vehicle but also as a memory tool.*

Keywords: *institutional newspaper; Information Science; memory.*

1 INTRODUÇÃO

O jornal institucional é um informativo direcionado ao público interno de uma instituição, seja pública ou privada, visando evidenciar as áreas e serviços oferecidos pela empresa, além de divulgar informações importantes como eventos, prêmios, reuniões e ações corporativas. Os jornais institucionais também podem ser impressos ou virtuais, publicados na internet e intranet e grande parte deles já são explorados apenas dessa forma.

A memória é um dos alicerces que dá sentido à vida de cada um em sociedade. Com uma instituição não é diferente. Preservar a memória institucional é manter vivas as origens,

a missão e a saga da organização, bem como a contribuição conjunta dos seus gestores e colaboradores. Para que essa memória seja preservada, é preciso conservar fotos, documentos, objetos e organizar os registros dos fatos. Jornais empresariais podem preservar essa memória documental, registrando a história da empresa através da publicação de notícias que narrem eventos, valores culturais e interação como público interno e externo. Esses meios de comunicação empresarial geralmente noticiam as atividades, contratações, compras, eventos, planejamentos, sinalizando para o que deve ser continuado, modificado e evitado. Afinal, os erros e acertos do passado ajudam a entender o presente e a planejar ações futuras.

A história institucional é uma construção que traz em si as marcas dos sujeitos que dela fazem parte. Tanto ex-servidores que passaram por lá como os que continuam trabalhando contribuem para construir essa trajetória histórica; que deve ser preservada através das ferramentas de registro e memória. Nesse sentido, o informativo organizacional além de ser o relato de acontecimentos é também a construção de um tecido da memória coletiva. Ao considerar tais aspectos, a proposta de pesquisa estabeleceu um diálogo entre memória institucional e jornal institucional. Em termos gerais, a pesquisa investigou até que ponto o informativo Bom Dia Casal tem contribuído para preservar a memória institucional por meio da narrativa noticiosa.

A pesquisa analisou o principal meio de comunicação jornalístico da Companhia de Saneamento de Alagoas (Casal), como elemento preservador da memória e história da instituição. Por 34 anos, a empresa produziu e distribuiu ininterruptamente o jornal “Bom Dia Casal”, um informativo cujo primeiro exemplar data de dezembro de 1986. É justamente essa extraordinária longevidade para este tipo de periódico, que torna seu estudo relevante como instrumento de memória institucional.

A Casal é a autarquia estadual responsável pela construção, operação e manutenção do abastecimento de água e coleta de esgotos sanitários da cidade de Maceió e mais 75 municípios alagoanos. Ela é responsável pela construção, exploração e manutenção dos sistemas de abastecimento d’água e esgotamento sanitário dos centros populacionais do Estado.

Parte da empresa foi vendida em 2020 para a empresa BRK Ambiental, que deu o maior lance no leilão realizado na bolsa de valores de São Paulo. Com isso, a BRK passa a

administrar o serviço público de fornecimento de água e esgoto pelos próximos 35 anos da capital e de algumas cidades do interior alagoano.

A presente pesquisa propiciou ampliar o debate sobre a utilização dos jornais institucionais como fonte de pesquisa histórica e suas contribuições sobre memória. Lapuente (2015) adverte que, por serem “fonte histórica, os jornais devem ser utilizados criticamente para não correr o risco de se deixar levar pelo discurso da fonte e, conseqüentemente, realizar uma análise precipitada, acrítica e superficial”.

Não há uma sistemática uníssona no que tange à pesquisa nos periódicos impressos. No caso do nosso objeto, o jornal institucional Bom Dia Casal, não existe um caminho específico, assim sendo, nos apoiamos em Lapuente (2015) quando este afirma acreditar que “a metodologia de pesquisa adotada pelos pesquisadores vai depender do recorte do pesquisador, do seu objeto de pesquisa e de sua abordagem”.

Diante do fato de não haver consenso sobre o caminho metodológico para a pesquisa sobre o jornal institucional, neste trabalho adotamos o método amparado na análise de jornais de Jacques Kayser (1962), pesquisador francês que iniciou os estudos de jornalismo comparado. Na verdade, as análises realizadas nesta pesquisa, seguem a mediação de Marques de Melo (1972), pioneiro dos estudos jornalísticos na perspectiva comparada.

Quanto ao procedimento metodológico foi utilizado uma abordagem tripartite em um primeiro momento descritiva, com um panorama geral do “Bom Dia Casal”. A abordagem foi relacional/sintética com a análise de categorias descritivas identificadas na amostragem e, por fim, a abordagem interpretativa com a construção do diálogo entre as categorias descritivas e as conceituais, apontadas na fundamentação teórica.

Dos seus 34 anos de existência, 32 edições foram analisadas, foram muitos meses de pesquisa no arquivo da Assessoria de Comunicação da Casal, trabalhando em busca de informações que respondessem ao questionamento da nossa pesquisa. O trabalho de pesquisa precisou ser feito in loco, pois os jornais são documentos e eles não podem sair das dependências da empresa.

A pandemia do Covid-19 atrapalhou e atrasou o processo de pesquisa proposto no projeto, ficamos cinco meses corridos sem acesso ao arquivo, e conseqüentemente sem acesso ao objeto da pesquisa. Na semana em que faríamos fotografias de todo o material e escanearíamos os exemplares refinados para as análises, saiu um decreto do governo do

estado, decidindo por fechar vários órgãos governamentais para promover o distanciamento social necessário à segurança sanitária durante a pandemia.

Partindo do que é observado nos jornais institucionais, constata-se que as notícias veiculadas não são narrativas que se acumulam sem sentido. Tudo o que se vive é fruto de um processo histórico e o desafio está em saber utilizar as informações noticiadas como elementos qualitativos/quantitativos, que subsidiem o resgate da memória organizacional.

Em resumo, a presente pesquisa é aplicada ao caso da Casal e ao seu jornal interno Bom Dia Casal. Nela, procuramos responder ao questionamento: O jornal institucional serve à sistematização da memória da organização tanto quanto é um instrumento da comunicação organizacional? A esse questionamento a resposta é que ele tem o papel de registrar os acontecimentos, mudanças e evoluções, bem como, ser guardião de informações que acompanham a empresa durante toda a sua publicação, o que o torna elemento de comunicação importante como preservador da memória.

A memória institucional é um assunto de interesse para profissionais de relações públicas, assessores de imprensa, bibliotecários, historiadores e gestores de conteúdo. Em especial, tal objeto de pesquisa interessa a jornalistas e relações públicas por ser um tema bastante ligado a jornal, visto que esse é um meio de comunicação que conta histórias e remete à memória através da informação por eles noticiada.

Os jornais institucionais através da sua narrativa contam a história da instituição e se constituem como instrumentos de memória e ponto de ligação do público interno e da organização. Esse é um dos motivos que justificam que eles sejam estudados e pesquisados como elemento que une informação e comunicação.

Vale ressaltar que anteriormente trabalhamos como jornalista da Assessoria de Comunicação da Casal, na função de repórter do jornal da empresa. A longevidade do informativo sempre nos despertou interesse e isso também foi um dos motivos que nos levou a desenvolver a pesquisa que nos permite entender como esse tipo de jornal é capaz de impactar a cultura organizacional.

O interesse pelo desenvolvimento de uma pesquisa que aborda o jornal institucional Bom Dia Casal como memória surgiu quando ainda trabalhávamos na empresa. O mestrado permitiu a realização dela e vimos a possibilidade de trabalhar esse tema que une a área de comunicação com a ciência da informação, sendo este último, um campo interdisciplinar

principalmente preocupado com a análise, coleta, classificação, manipulação, armazenamento, recuperação e disseminação da informação.

A Ciência da Informação estuda a informação desde a sua gênese até o processo de transformação de dados em conhecimento. Logo sob esta perspectiva, esse tipo de jornal se mostra como um veículo de comunicação empresarial que possibilita o estudo da informação como processo, como conhecimento e como coisa, no sentido que Buckland (1991) adota ao definir informação¹.

Nessa perspectiva, tem como objetivo geral realizar um estudo de jornalismo comparado sobre o Jornal “Bom Dia Casal”, através da elaboração do perfil morfológico e de conteúdo do impresso, relacionando-os aos aspectos constitutivos da cultura organizacional da empresa bem como a sua memória institucional e à trajetória do impresso.

2 A MEMÓRIA, A HISTÓRIA E A FOTOGRAFIA NO CONTEXTO DO JORNALISMO INSTITUCIONAL

Diante da realidade das organizações no âmbito da comunicação e informação, e considerando as relações atuais de tecnologias e memória institucional, percebe-se a necessidade de registro e resgate das práticas organizacionais através do processo comunicacional, seus canais e instrumentos, como forma de preservação da memória, que contam a história da empresa.

De fundamental importância para as áreas que trabalham os registros de informação, tanto o conceito de memória, quanto o de informação, não são exclusivos de uma área de estudo. Na verdade, possuem acepções atribuídas por diversas áreas do conhecimento. Dessa forma, a abordagem teórica interdisciplinar da comunicação empresarial que este estudo do jornalismo como memória institucional propõe, nos ajuda a compreender a adequação do mesmo ser realizado, sob a luz plural da Ciência da Informação. Em Oliveira e Rodrigues encontramos:

¹ O jornal institucional Bom Dia Casal é considerado objeto físico, logo, também é coisa. Conforme encontramos em Buckland (1991): “O termo ‘informação’ também é usado atributivamente para objetos, tais como dados e documentos, que são referidos como “informação” porque são considerados informativos, como tendo a qualidade de transmitir conhecimento ou comunicar informações”. (tradução nossa).

Na sua dinâmica de desenvolvimento, a Ciência da Informação estabelece relações com diversas outras áreas, tanto das chamadas ciências exatas, quanto das humanas e sociais. Documentação, Biblioteconomia, Computação, Arquivologia, Linguística e Comunicação, dentre outras disciplinas, contribuem em maior ou menor proporção para a construção do conhecimento na Ciência da Informação, na medida em que seus conceitos e modelos metodológicos são utilizados em novas abordagens do objeto da informação (Oliveira; Rodrigues, 2017, p.79).

Mesmo considerando que a memória tem sido estudada em diversos contextos das ciências sociais e humanas, acreditamos na especificidade da contribuição da ciência da Informação para a comunicação organizacional, em geral e para o jornalismo institucional, em particular. Nesse sentido, seguimos a sugestão de Oliveira (*apud* Azevedo Netto; Dodebei, 2017, p. 58), quando defende as carências conceituais que a ciência da informação pode suprir no que concerne a discussão sobre memória:

A ciência da informação, no Brasil, ainda não se posicionou com relação à relevância do conceito de memória para a área. Se a produção científica representa, por si só, um posicionamento, entendemos que a área está deixando de explorar as possibilidades antevistas por Otlet e Bush, limitando sua capacidade de responder adequadamente às demandas da sociedade na sua busca por conhecimento (Oliveira *apud* Azevedo Netto; Dodebei, 2017, p. 58).

A memória social também está de certa forma ligada à memória institucional, visto que ela não é parte exclusiva de uma área e faz parte de uma memória que une sentidos, permeando assim, o ambiente institucional que é considerado um campo social onde transitam pessoas, desenvolve-se trabalhos, relacionamentos e experiências diversas que resultam em vivências sociais construtoras de história e registros de memória através de cada indivíduo na instituição.

O conceito de memória social adotado aqui é o defendido por Freitas (2017, p. 145) que a define como:

Construto e processo sócio-histórico, múltipla, fruto de articulações entre dominações e resistências, bases de manutenção e de transformação social, constituída por jogos de lembranças/esquecimentos que embasam representações sociais, igualmente processuais e múltiplas.

Considera-se que os públicos contribuem para o desenvolvimento e funcionamento das organizações e, portanto, parte-se do pressuposto que cada organização tem sua história, mas também faz parte da vida das pessoas, que possuem relações com ela, com a cidade, e com a comunidade onde está inserida. Desse modo, é indispensável considerar os jornais institucionais como elementos na construção da memória social e organizacional e

assim, valer-se dessas memórias como forma de relacionamento com os públicos das organizações.

A princípio, um jornal institucional tem por finalidade seu caráter noticioso, ou seja, seu objetivo principal é informar ao público/usuário sobre notícias da organização. Mas existe outra função que é exercida por ele: a de constituir memória organizacional. Uma função não anula a outra.

Se a informação é um artefato ela foi criada num tempo, espaço e forma específica, que formam um dos contextos pelo qual deve ser interpretada – o contexto de sua geração. Sendo artefato ela pode ser utilizada em um contexto distinto daquele para o qual e no qual foi produzida, sendo, portanto, passível de recontextualização (Pacheco, 1995, p. 21).

Para fundamentar o debate teórico dessa proposta de pesquisa, contamos com autores como Nassar (2003, 2012) e Marchiori (2013), demonstrando como as organizações podem utilizar veículos de comunicação, no caso em específico, jornais institucionais como forma de relacionamento, compartilhamento e produção de sentidos, promovendo a comunicação efetiva e inclusive construindo memória.

Com relação à informação, o alicerce teórico é a concepção tripartite de Buckland (1991) que abrange a informação como processo, como conhecimento e como coisa. Por se tratar o objeto da pesquisa de um jornal, ou seja, um elemento tangível é aplicável a ele a categoria de informação como coisa, segundo a categorização abaixo.

1. *Informação como processo*: Quando alguém é informado, o que ele sabe é alterado. Nesse sentido, “informação” é “o ato de informar”; a comunicação do conhecimento ou ‘notícias’ de algum fato ou ocorrência; a ação de contar ou de ser informado de alguma coisa”. 2. *Informação como conhecimento*: “é também usada para denotar aquilo que é percebido em “informação como processo”: “conhecimento comunicado a respeito de algum fato, sujeito ou evento particular; aquele do qual é informado ou contado; inteligência, notícias. A noção de informação como a que reduz a incerteza pode ser vista como um caso especial de “informação como conhecimento”. Às vezes, a informação aumenta a incerteza. 3. *Informação como coisa*: O termo “informação” também é usado atributivamente para objetos, tais como dados e documentos, que são referidos como “informação” porque são considerados informativos, como tendo a qualidade de transmitir conhecimento ou comunicar informações, instrutivo (Buckland, 1991).

Jornais institucionais também são mutáveis e passíveis de passarem de impresso para digital, o que também contribui para marcar uma transição organizacional. Adaptar-se às tecnologias contemporâneas em um mundo cada vez mais digital tornou-se rotina de empresas que visam à evolução como uma constante forma de melhoria interna e

competitiva. Em um cenário tecnológico onde a inteligência artificial e a experiência do usuário são vistas como essenciais, as inovações surgem com maior frequência nas ferramentas de comunicação. As evoluções no mundo da comunicação empresarial surgem de forma rápida, porém, há a necessidade de observar o acompanhamento dessa evolução por parte do seu público.

Vincular a memória à história da organização torna-se uma importante estratégia de comunicação, quando pensamos em relacionamento e comunicação organizacional. De acordo com Nassar (2012, p. 120), a memória organizacional “é uma seleção subjetiva daquilo que é o passado, com presença afirmada no presente e influência no futuro da empresa ou instituição”. O autor considera que as organizações são sistemas abertos e complexos, que nos permitem compreender a memória como colaboradora das interações e relações buscando um sentido histórico. É relevante pensar a história de uma organização como uma referência que marca valores e experiências nas vidas daqueles que com ela se relacionam, podendo criar vínculos e empatia com a organização (Nassar, 2012).

Worcmann (2004) relata que para trabalhar com a memória, é preciso considerar que ela não significa somente o passado, mas sim a compreensão do que a organização faz com sua história.

Na realidade organizacional, a memória é um processo inserido no pensamento e nas operações de comunicação organizacional nas quais uma empresa ou instituição tem que conservar e recuperar informações de sua história, disponíveis no âmbito de suas dimensões humanas e sociais (memórias biológicas), e tecnológicas (memórias artificiais). Por sua vez, a organização é um produto cotidiano de sua memória e das vozes que falam de sua tradição (Nassar; Cogo, 2013, p. 86).

Compreendemos assim, que a memória é um marco referencial das organizações e precisam fazer sentido de acordo com as experiências de cada indivíduo que possui relações com ela. Dessa maneira, a formação da identidade das organizações passa pela cultura, que engloba elementos como comportamentos e identidades, criando os pilares da memória, expressada na imagem que os públicos têm dela (Ribeiro, 2013).

O jornal empresarial e a sistematização da memória de uma empresa são um dos melhores instrumentos à disposição da comunicação empresarial e corporativa. Isto porque as histórias não são apenas narrativas que se acumulam, sem sentido. Tudo o que

vivenciamos se torna experiência de vida, lembranças e referências para o futuro. O grande desafio está em saber utilizá-las (Worcman, 2004, p. 23).

Também é preciso ter clareza de que história e memória são elementos centrais para a reflexão sobre a cultura e entendimento de como se dão os movimentos de construção dessa história, através das dinâmicas, processos, práticas e relacionamentos (RIBEIRO, 2013). Dessa forma, é possível compreender que as ações de relacionamento através da memória organizacional se configuram como uma forma de mediação, pois se utiliza de processos históricos para concretizar práticas comunicacionais.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta parte serão apresentados os instrumentos e procedimentos que foram utilizados para a coleta e tratamento de dados. A pesquisa de campo deste trabalho foi inspirada nos estudos pioneiros de jornalismo comparado, do pesquisador francês Jacques Kayser.

A análise morfológica pressupõe que haja quantificação das características formais do impresso. A escolha pela abordagem qualitativa se refere ao momento interpretativo da pesquisa, quando houve a interpretação dos dados coletados morfológicos em diálogo com categorias qualitativas da abordagem cultural da empresa.

Além de afirmar que “quanto mais complexa, interativa e abrangente a narrativa, melhor o estudo qualitativo” Creswell, (2007, p. 186), também ressalta que:

A pesquisa qualitativa é emergente em vez de estritamente pré-configurada. Diversos aspectos surgem durante um estudo qualitativo. As questões de pesquisa podem mudar e ser refinadas à medida que o pesquisador descobre o que perguntar e para quem faz as perguntas. O processo de coleta de dados pode mudar à medida que as portas se abrem ou se fecham para a coleta de dados e o pesquisador descobre os melhores locais para entender o fenômeno central de interesse (Creswell, 2007, p. 186).

Quanto a perspectiva exploratória da pesquisa, acreditamos ser a mais apropriada, pois permite a aproximação entre o pesquisador e o tema pesquisado. A propósito, ressaltamos que esse é um tema pouco pesquisado, em se tratando de associar jornal institucional atrelado à memória no contexto da Ciência da Informação. Podemos dizer que

a pesquisa é um estudo de caso à medida que para que ela seja realizada seja necessário escolher um jornal institucional específico.

Os estudos exploratórios servem para nos familiarizarmos com fenômenos relativamente desconhecidos, para obter informações sobre a possibilidade de realizar uma pesquisa mais completa sobre um contexto particular, identificar conceitos ou variáveis promissoras, estabelecer prioridade sobre pesquisas futuras ou sugerir afirmações e postulados (Sampieri; Collado; Lúcio, 2006, p. 100).

De forma mais simplificada os autores citados afirmam que:

Os estudos exploratórios são como realizar uma viagem a um lugar desconhecido, do qual não conhecemos nada nem lemos nenhum livro e a respeito do qual possuímos uma rápida ideia oferecida por terceiros. A primeira coisa que temos que fazer é explorar, perguntar sobre tudo. [...] Assim, se não soubermos procurar as informações necessárias, certamente perderemos muito tempo. [...] No caso da pesquisa científica, a consulta inadequada à literatura existente pode trazer consequências mais inadequadas (Sampieri; Collado; Lúcio, 2006, p. 99-100).

Junto ao estudo de caso no Bom Dia Casal, ao levantamento de dados e às interpretações referentes ao assunto abordado utilizamos como alicerce pesquisa bibliográfica para obter as respostas necessárias para a conclusão da pesquisa.

3 ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O objeto de pesquisa foi um jornal que completou 34 anos de existência em dezembro de 2020. Porém, a amostragem obedeceu aos seguintes critérios considerando o recorte temporal: 1) Análises das edições de dezembro do jornal “Bom dia Casal”; e 2) No caso da inexistência de um exemplar de dezembro, foi selecionada a edição mais próxima ao final do ano.

A seleção da última publicação de cada ano ocorreu porque, em geral, a edição natalina de periódicos institucionais contempla uma retrospectiva anual. Portanto, esse exemplar seria o que mais traz informações sobre a vida da empresa durante todo ano. O critério de seleção foi determinado pela preocupação em garantir uma amostragem significativa, com o maior número de registros dos acontecimentos importantes para a história da instituição. Assim sendo, acreditamos que, através dos seus relatos noticiosos, o Bom Dia Casal tem contado a saga da instituição de uma forma singular, que foi revelada pela pesquisa realizada.

Coletamos informações em 32 exemplares do Jornal “Bom Dia Casal”, analisando as notícias publicadas e o impacto delas na história da instituição. Foi necessário realizar uma dissecação morfológica do jornal, no primeiro momento com o levantamento do histórico das seguintes informações: período de publicação, tiragem, distribuição, paginação, impressão e formato.

Quantidade, periodicidade e elementos gráficos como textos, títulos e ilustrações (fotografias, desenhos, charges e logos) também foram analisados. Na verdade, ao longo de três décadas, o jornal certamente modificou-se tanto do ponto de vista físico quanto de conteúdo. Tais transformações são consequências das próprias condições de infraestrutura da empresa como também de suas decisões referentes à política editorial.

Uma das formas de levantar informações foi realizar entrevistas com os três jornalistas responsáveis pela publicação ao longo dessas mais de três décadas. Três questionários foram produzidos para entrevistar o primeiro editor do jornal da Casal, jornalista Raimundo Gomes, o editor por mais tempo no jornal, jornalista Francisco Alves e o jornalista Diego Henrique Barros de Melo, responsável pela publicação desde 2017. Infelizmente, o jornalista Francisco Alves faleceu em maio de 2021 e não foi possível entrevistá-lo, mas as entrevistas foram proveitosas com seu antecessor e seu sucessor, e quase não houve carência de informação nesse sentido.

As entrevistas foram realizadas por e-mail, com questionários diferentes para cada um, mas com um total de 12 perguntas para cada. A princípio os questionários contemplavam oito perguntas, mas com a inviabilidade de entrevistar o jornalista Francisco Alves, os questionários foram reelaborados e as perguntas redistribuídas entre Raimundo Gomes e Diego Barros.

Conseguimos realizar o estudo de jornalismo comparado à luz de Marques de Melo, comparamos jornais de diferentes formas e épocas, sob diferentes aspectos e através dessa comparação foi possível acompanhar a história da Casal, suas mudanças, sua evolução, sua cultura e sua importância para a população alagoana. Por fim conseguimos analisar os exemplares do “Bom Dia Casal” durante toda sua existência, sendo possível relacionar acontecimentos históricos que marcaram o desenvolvimento da Companhia de Saneamento ao longo dos anos e identificar as mudanças que envolveram sua apresentação e evolução física, como cores, número de páginas, editorias, formato e exploração fotográfica. Mesmo

considerando a parcialidade dos estudos sobre jornais institucionais, pois nunca são completamente conclusivos, e nos amparando no resultado das análises nas edições dos jornais e das pesquisas realizadas, concluímos que o jornal institucional além de ser um elemento jornalístico é um instrumento de memória, registra a história e é parte constituinte da cultura organizacional da empresa.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa não teve função de exaurir o estudo do jornal institucional no âmbito da Ciência da Informação. Ela visou auxiliar e a contribuir para o estudo da informação, abordando o jornal institucional como agente, estando este, inserido no ambiente da comunicação organizacional. Utilizado no contexto da organização como veículo de comunicação dirigida escrita², o jornal é um mediador não apenas da informação, mas também do relacionamento entre a organização e o público leitor, ou seja, o usuário da informação.

Pensar o jornal institucional, seu alcance, sua funcionalidade dentro da comunicação e seu valor como instrumento de informação é um exercício permanente, um estudo que não se concretiza completamente em virtude de constantes mudanças que podem ocorrer no ambiente onde ele é publicado, na rotatividade dos usuários leitores do informativo e nas possíveis modificações nas plataformas onde é apresentado.

No tocante ao jornal da Companhia de Saneamento de Alagoas (Casal), são muitos os anos de publicação e muitas edições de variados tipos, periodicidades e formatos. Cada aspecto mereceu uma análise aprofundada porque cada um conta uma parte da história da instituição. Sentimos a necessidade de realizar o recorte temporal, mas de forma que cada parte escolhida para estar na seleção contemplasse as informações necessárias à pesquisa.

Longe de acreditar que a discussão encerra esse tipo de estudo que alia comunicação organizacional, memória, informação e jornal institucional, entendemos que ela contribui em um melhor entendimento do assunto, mas que também mostra que em comunicação

²Na dissertação utilizamos o conceito de comunicação dirigida escrita de Cesca (2006) que difere a comunicação dirigida da comunicação massiva, por esta ter um público bem específico e direcionado, enquanto a segunda tem enorme abrangência, porém não é possível controlar o seu alcance, logo o público da comunicação massiva, de forma geral, não tem como ser especificamente definido.

nada é conclusivo, visto que, geralmente surgem muitas perguntas a cada vez que conseguimos responder algum questionamento.

Um único jornal seria fonte para muitas análises, um único ano desse canal de comunicação propiciaria bastante informação, mas um dos fatores a ser valorizado no jornal da Casal é a sua longevidade, por esse motivo acreditamos que um recorte que contemplasse todo esse longo tempo proporcionaria uma pesquisa mais rica e dessa forma pudéssemos mais apropriadamente explorar a série histórica que o jornal institucional oferece.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier; DODEBEL, Vera. Informação e memória: trajetória do GT10 da Ancib e o impacto dos estudos culturais na CI. In: OLIVEIRA, Eliane Braga de e RODRIGUES, Georgete Medleg. **Memória: interfaces no campo de informação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2017.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991. Disponível em: <http://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/thing.html>. Acesso em: 16 maio.2020.

COGO, Rodrigo Silveira; NASSAR, Paulo. Identidade é o território organizado e assegurado pela memória e pelas narrativas. **Organicom - Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas**, São Paulo, v. 1, n. 1, 2004.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativo e misto**. 3 ed. Porto Alegre, Artmed, 2010.

FREITAS, Lídia Silva de. O campo informacional e a memória social. In: OLIVEIRA, Eliane Braga de; RODRIGUES, Georgete Medleg. **Memória: interfaces no campo de informação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2017.

LAPUENTE, Rafael Saraiva. O jornal impresso como fonte de pesquisa: delineamentos metodológicos. ENCONTRO NACIONAL DE HISTÓRIA DA MÍDIA, 10., 2015, Porto Alegre. **Anais [...]** Porto Alegre, 2015.

MARCHIORI, M. **Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização**. 2. ed. São Caetano do Sul: Difusão, 2013.

MARQUES DE MELO, José. **Estudos de jornalismo comparado**. 1. ed. São Paulo: Livraria Pioneira Editora. 1972.

NASSAR, Paulo. A comunicação organizacional na contemporaneidade (entrevista). **Novos Olhares**: revista de estudos sobre práticas de recepção a produtos mediáticos, São Paulo, n. 17, p. 33-39, 2012.

NASSAR, Paulo. História e memória organizacional como interfaces das relações públicas. In: KUNSH, Margarida M. Khroling (org). **Relações Públicas**: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 291-306.

OLIVEIRA, Eliane Braga de; RODRIGUES, Georgete Medleg. **Memória**: interfaces no campo de informação. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2017.

PACHECO, L. S. Informação enquanto artefato. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 20-24, 1995.

RIBEIRO, Fernanda. Memória, informação e ciência da informação: relações e interdependências. In: OLIVEIRA, Eliane Braga de; RODRIGUES, Georgete Medleg. **Memória**: interfaces no campo de informação. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2017.

SAMPIERE, R. H.; COLLADO, C. F; LÚCIO, P. B. **Metodologia da pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

WORCMAN, Karen; PEREIRA, Jesus Vasquez (coord.) **História Falada**: memória, rede e mudança social. São Paulo: SESC SP, 2004.